





# OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 'OMIC'

## Descripció del servei

Servei adreçat a totes les persones consumidores de Premià de Dalt, que ofereix les següents prestacions:

- Orientar sobre les consultes i les reclamacions del consumidor en el supòsit que no es respectin els seus drets i sobre les vies establertes per resoldre el seu conflicte.
- Els comerços i serveis també poden demanar assessorament a l'OMIC, en el cas de dubtes, legislació o normatives; i de cara a donar un millor servei al consumidor.
- Rebre denúncies i reclamacions dels consumidors per remetre-les a les empreses reclamades i si cal, a les entitats o els organismes corresponents.
- Col·laborar amb la Junta Arbitral de Consum
- Fomentar l'educació i la formació dels consumidors en temes de consum mitjançant la realització de campanyes informatives

## GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2019

 Compliment  Compliment parcial  Incompliment  No avaluat

NÚM.	COMPROMISOS	RESULTATS
1	Les persones que tinguin hora concertada amb el personal de l'OMIC rebran una primera resposta si es tracta de consultes. Pel que fa a les reclamacions formals, la resposta es donarà un cop l'empresa reclamada respongui o en el termini màxim de 45 dies.	30 dies màxim
2	Les persones que s'adrecin a l'OMIC rebran un tracte discret i respectuós per part del personal de l'oficina.	100%
3	El personal de l'OMIC agilitzarà els tràmits dels procediments relatius al seu àmbit d'actuació.	100%

## Grau de compliment dels compromisos

■ Hora concertada ■ Tracte discret i respectuós ■ Agilitat en els tràmits

